

METHODES ET OUTILS

► **Un script d'entretien téléphonique de soutien applicable au commencement du traitement**

Le **téléphone** au secours de l'observance

Ce programme de soutien sur l'observance a été conçu à l'origine dans le cadre de l'accompagnement des personnes suivant un protocole de mise sous traitement prophylactique à l'Hôpital Général de San Francisco aux Etats-Unis. Par la suite, il a été retenu comme un protocole de soutien à l'observance pouvant être utilisé lors de la mise initiale sous traitement. Il est souhaitable en effet que chaque personne bénéficiant de ce type de soutien dans les 24 ou 48 heures suivant la prescription.

Phase 1 clarification centrée sur les médicaments

Bonjour, je m'appelle X, je vous appelle dans le cadre de notre programme de soutien à l'observance. Je vais vous demander comment les choses se sont passées pour vous depuis votre visite dans le service, vous poser quelques questions sur votre traitement et voir si nous pouvons vous être utiles. Nous allons donc ensemble faire le point sur votre traitement. Si vous ne connaissez pas le nom de vos médicaments, sentez-vous libre de décrire leur taille, leur forme ou leur couleur.

- Pouvez-vous me décrire chacun de vos médicaments ?
- Combien de comprimés de chaque devez-vous prendre chaque jour ?
- Quand êtes-vous supposé(e) les prendre ?
- Connaissez-vous les recommandations particulières liées à chacun de ces comprimés ? (ex : prise au moment des repas)

Phase 2 évaluation de l'observance

- Depuis qu'on vous a prescrit ces médicaments, que s'est-il passé ?
- Par exemple aujourd'hui, comment se sont passées vos prises ?
- Hier, quelle est la difficulté que vous avez rencontrée ?

Si la personne a pu prendre tout son traitement, demandez :

- Quelle est la prise de la journée la plus difficile à prendre pour vous ?

Si la personne ne fait part d'aucune difficulté particulière, demandez :

- De nombreuses personnes ont du mal à suivre leur traitement, pouvez-vous nous aider en nous disant comment vous faites pour vous rappeler toutes vos prises ? Nous aimerions partager vos trouvailles avec les autres.
- Notez les idées, les recettes utiles, les trouvailles des patients et collectez ce matériel, faxez-le à... Si la personne a raté une ou plusieurs prises, passez au point 3 sinon aller directement au point 4.

Phase 3 counseling sur l'observance

- A quoi attribuez-vous vos difficultés à suivre votre traitement selon la prescription ?
- En fonction de ce que la personne va vous répondre, utilisez le guide ci-dessous pour l'aider.

L'oubli

Aidez la personne à initialiser une routine. Reprenez avec elle son emploi du temps et aidez-la à identifier une chose qu'elle fait tous les jours, de façon à caler chaque prise sur un acte routinier. Proposez des aide-mémoires comme les montres préprogrammées.

Les effets secondaires

Diarrhée, fatigue, mal à la tête, sensations altérées. Chaque effet secondaire doit donner lieu à une série de conseils pratiques à partir d'un consensus pré-établi en équipe et régulièrement révisé.

L'information

Revoyez le traitement point par point. Préparez avec la personne la journée d'aujourd'hui et de demain.

Les états émotionnels

Proposez un deuxième entretien pour les jours suivants et apportez un soutien immédiat. Si un état émotionnel comme un sentiment dépressif persiste, orientez vers une consultation ou un groupe de paroles.

Phase 4 clôture de l'entretien

Résumez l'entretien et les actions à entreprendre par la personne. Demandez à la personne si d'autres questions sont apparues au cours de l'entretien. Prenez un autre rendez-vous en indiquant sur quoi il portera (les actions entreprises). Remplissez la fiche d'entretien téléphonique avec précision.

avis

Traductions

Nous vous rappelons que certains articles ou certaines brèves sont issus de traductions de documents étrangers. **Ils sont à replacer dans le contexte médical et socio-économique** qui leur est propre.

High Art

Dans ce numéro, la forme masculine communément utilisée désigne aussi bien les femmes que les hommes.